

اسم المقرر: مساق مهارات الاتصال الفعال في مجال السكرتارية (SEC 203)

أ. التعريف بالمقرر الدراسي:

1. الساعات المعتمدة: 6 ساعات
2. الفصل / المستوى الذي يقدم فيه المقرر: الثاني
3. المتطلبات السابقة لهذا المقرر: لا يوجد
4. المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر: لا توجد

5. نمط الدراسة

م	نمط الدراسة	عدد الساعات التدريسية	النسبة
1	المحاضرات التقليدية		
2	التعليم المدمج		
3	التعليم الإلكتروني	6 ساعات أسبوعيا على مدار 4 اشهر	100%
4	التعليم عن بعد		
5	أخرى		

6. ساعات الاتصال

م	النشاط	ساعات التعلم
1	محاضرات	96
2	معمل وإستديو	
3	دروس إضافية	
4	أخرى	
	الإجمالي	96

ب- هدف المقرر ومخرجاته التعليمية:

1. الوصف العام للمقرر:

تحديد الجوانب العملية والتطبيقية للمهام والمهارات بموظفي السكرتارية، كما تتضمن مجموعة من الأسئلة والأنشطة والحالات التطبيقية التي تهدف الى تعزيز وتثبيت المعلومات والمهارات اللازمة، وتتناول هذه الدورة موضوعات معرفية يلزم اتقانها، منها مهارات إدارة الوقت، الاتصال الفعال، مهارة تنظيم المواعيد والاجتماعات، المراسلات الواردة والصادرة، الأرشفة والتنظيم الفني للمحفوظات والفهرسة، كتابة الرسائل والتقارير، السكرتير والعلاقات العامة والانسانية، كيفية التعامل مع أصناف البشر المختلفة، كيف يتعامل السكرتير مع رؤسائه ومرؤسيه، الصفات التي يجب توفرها بالسكرتير، أهمية مهارات التفكير وحل المشكلات، مهارات الإدارة التوافقية وغيرها من المواضيع ذات الصلة. وتدرس المادة باستخدام أسلوب التعلم الإلكتروني بشكل كامل بواقع لقاء إلكتروني واحد (متزامن) في الاسبوع، يقوم اللقاء على الحوار والمناقشة والتفاعل أثناء المحاضرة مع حل التمارين والتدريبات، ويتفاعل الطلبة مع المادة التدريسية من خلال برنامج زوم "ZOOM"

2. الهدف الرئيس للمقرر

المدّة الزمنية (ساعة اتصال)	الهدف الرئيس للمقرر
10 ساعة	1. تزويد المشاركين بمجموعة من المعارف والمفاهيم العلمية الحديثة المتعلقة بالطبيعة البشرية وتنمية المهارات السلوكية اللازمة في التعامل مع الجمهور والاتصال مع الآخرين والأبداع في العمل المكتبي للسكرتارية.
15 ساعة	2. تعريف المشاركين بأهمية الإتصال وكيفية إنجاز عملية الإتصال التي تتم بين أقسام ومؤسسات وهيئات مختلفة لتحقيق أهداف مشتركة.

10 ساعة	3. تعريف المشاركين بأهمية دور الهاتف في إنجاح الأعمال
15 ساعة	4. التعرف على التطبيقات الفعلية والعملية.
15 ساعة	5. التعرف بالمقومات الضرورية لإنجاح عملية الإتصال.
15 ساعة	6. معرفة التطبيقات الإلكترونية والتكنولوجية
10 ساعة	7. صقل و تطوير مهارات المشاركين الخاصة بالتعامل مع الأنماط المختلفة للعملاء

3. مخرجات التعلم للمقرر:

مخرجات التعلم للمقرر	
1.1	يُعرف المفاهيم الأساسية بمهارات الاتصال والتعامل الفعال
1.2.	فهم سلوكيات التعامل مع الجماهير والاتصال
2.1	فهم الترابط بين مختلف الاقسام والدور الوظيفي لها
2.2	أن يكون الطالب قادرا على التواصل مع الجماهير وحل جميع المشاكل والنصائح وتوجيه الاسئلة
2.3	أن يكون الطالب قادرا على إعداد جدول الاعمال ومحضر الاجتماع وتنظيم السفريات بسرعة ودقة
3.1	الالتزام بالقيم والأخلاق والمسؤولية واداب المهنة
3.2	ادراك الأبعاد الوظيفية والمجتمعية في ادارة العمل
3.3	تنمية روح الفريق الواحد والتشاركية في العمل بما يضمن زيادة فاعلية الأداء

ج. موضوعات المقرر

م	قائمة الموضوعات	ساعات الاتصال
1	السلوك الإنساني (مفهومه ومكوناته) و القوي الداخلية والخارجية المؤثرة في السلوك الإنساني	6
2	الاتصالات الحديثة المتطورة (مفهومها ومكوناتها) و النماذج المختلفة لأعمال الاتصالات وطرق معوقاتها والعلاج .	9
3	مهارات الاتصال (الإنصات / إرجاع الأثر / توجيه الأسئلة والرد عليها)	6
4	. دور المساعد الإداري في المنشأة، وسمات المساعد الإداري	6
5	مهارات الاتصال في مكاتب السكرتارية.	9
6	اعداد جدول الأعمال ومحضر الاجتماع، وتنظيم السفريات.	6
7	تنظيم العمل المكتبي: المواعيد، الوقت، ترتيب الأعمال حسب الأولويات.	9
8	السكرتارية الإلكترونية.	9
9	استخدام الأجهزة والبرامج والأدوات المكتبية الحديثة و ترشيد استخدامات الوقت في أعمال السكرتارية	9
10	سلوك الجمهور ودوافعه - المقصود بالإدراك	9
11	مهارات التعامل مع الأنماط المتنوعة من الجماهير وأساليب التعامل مع الأنماط المتباينة من الجماهير	4
12	وصايا لتحسين أداء من يتعاملون مع الجمهور	4
13	تطبيقات ونماذج وحالات عملية	4
	الاختبارات الفصلية والنهائية	6
	المجموع	96

د. أنشطة تقييم الطلبة

م	أنشطة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	النسبة من إجمالي درجة التقييم
1	اختبار قصير و اسئلة اثناء المحاضرة و سيناريوهات ودراسة حالة	خلال الدورة	15%
2	تمارين عملية و واجبات وتكاليف	خلال الدورة	15%
3	تقييم فصلي	8	30%
4	امتحان نهائي	16	40%

هـ – مصادر التعلم والمرافق:

1. قائمة مصادر التعلم:

مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين. مدحت أبو النصر. 2020	المرجع الرئيس للمقرر
.	المراجع المساندة
يتم وضع جميع المحاضرات والملاحظات واي اساليب تعليمية على النصة الالكترونية الخاصة بالاببرنامج	المصادر الإلكترونية
	أخرى

2. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

العناصر	متطلبات المقرر
تجهيزات أخرى (تبعاً لطبيعة التخصص)	تجهيزات مكتملة للإنترنت (شبكات واي فاي) وبرامج تواصل تمنح للمدرس

و. اعتماد التوصيف

جهة الاعتماد	مجلس كلية الاعمال والادارة
رقم الجلسة	3
تاريخ الجلسة	15-2-2024